Ministère
de l'Equipement,
des Transports
et du Logement

SETRA

LA VEILLE QUALIFIÉE

GUIDE TECHNIQUE

JUIN 1999

Service d'Études Techniques des Routes et Autoroutes

Page laissée blanche intentionnellement

LA VEILLE QUALIFIÉE

GUIDE TECHNIQUE

JUIN 1999

Service d'Études Techniques des Routes et Autoroutes

Centre de la Sécurité et des Techniques Routières
46, avenue Aristide Briand - BP 100 - 92225 Bagneux Cedex - France
Téléphone : 01 46 11 31 31 - Télécopie : 01 46 11 31 69
Internet : http://www.setra.equipement.gouv.fr

AVERTISSEMENT

Le présent document résulte d'une commande particulière de la Direction de la Sécurité et de la Circulation Routières (DSCR) au SETRA, dans un cadre plus général d'élaboration d'un corpus technique accompagnant la démarche SDER. Il vise à aider les DDE dans le cadre de l'élaboration de leur projet global d'exploitation. Il s'adresse plus particulièrement au Responsable de la Gestion de la Route pour sa partie technique, et au Secrétaire général pour son volet organisation du travail.

Ce document a été conçu dans le cadre d'un groupe de travail animé par le SETRA, associant la maîtrise d'ouvrage et les correspondants "exploitation" de l'ensemble des CETE. Ont participé à ce groupe de travail :

J.-M. CHAUVIN	CETE Normandie-Centre
J.-M. COLOMBIER	CETE de l'Est
C. COTELLE	CETE Normandie-Centre
L. GILLY	CETE du Sud-Ouest
J.-Y. GIRARD	CETE de l'Ouest
J.-M. HOTTEAU	CETE Nord-Picardie
A. LONGE	DSCR
M. MAIQUES	CETE Méditerranée
J.-L. MIGNARD	SETRA
P. REY	CETE de Lyon

Durant l'avancement de cette étude, un certain nombre de directions départementales de l'Equipement ont été sollicitées par les CETE pour avis et contributions diverses. Il convient ici de les remercier pour l'aide précieuse qu'elles ont apportée à la réalisation de ce guide.

Veille qualifiée

Résumé

Lorsque le gestionnaire du réseau routier ne dispose pas d'un CIGT fonctionnant en permanence, le SDER préconise, pour assurer le maintien de la viabilité en-dehors des heures de service, la mise en place d'une organisation particulière : la veille qualifiée.

Les objectifs de la veille qualifiée sont les suivants :

- créer un point d'entrée unique et permanent de la DDE pour ses partenaires extérieurs intervenant sur le domaine routier (Gendarmerie, pompiers, préfecture, gestionnaires d'autres réseaux, etc.) ;
- assurer une continuité du service offert par la DDE en-dehors des heures de service ;
- s'approcher localement des objectifs du SDER : par exemple, intervenir dans des délais maîtrisés.

Généralement, cette organisation repose sur trois acteurs privilégiés :

- un veilleur qui assure la réception et la circulation des informations, ainsi que le suivi des interventions ;
- une ou des équipes d'intervention, qui, là où les besoins sont les plus importants, pourront être en astreinte ;
- un cadre de permanence qui pourra être saisi par le veilleur en cas de perturbations exceptionnelles, dont la gestion sort de son champ de compétences.

On considère souvent la veille qualifiée comme une première étape simple dans l'application locale du SDER, mais sa mise en oeuvre ne peut se limiter à un agent équipé d'un téléphone. Il s'agit en fait d'une question plus complexe qui nécessite une réflexion locale sur les performances du service depuis la réception de l'alerte jusqu'à l'intervention. Cette réflexion doit déboucher sur la définition d'une organisation, la conception d'outils spécifiques, et/ou de formations particulières, adaptés au réels besoins du réseau et aux moyens disponibles. Tous ces éléments devront être ensuite régulièrement évalués au cours de bilans périodiques et ajustés en fonction des niveaux de service recherchés.

Si le champ d'application du SDER concerne le réseau des routes nationales, envisager une extension des services offerts par la veille qualifiée à d'autres réseaux semble une idée intéressante. En effet, les attentes de l'usager ne s'expriment pas dans la domanialité des voies de circulation, mais plutôt en fonction de leur importance stratégique dans le schéma global de déplacement du département. Ceci incite à la recherche de réponses homogènes, quel que soit le gestionnaire concerné, en respectant les règles de responsabilités juridiques et financières de chaque gestionnaire sur son réseau.

Page laissée blanche intentionnellement

Sommaire

Préambule 7

1 - Définition de la veille qualifiée 9

1. Rappels 9
2. Les objectifs généraux de la veille qualifiée 9
3. Les missions de la veille qualifiée 10
4. La liaison avec les autres organisations du SDER 12

2 - L'organisation de la veille qualifiée 15

1. Les acteurs de la veille qualifiée 15
   - 1.1. Le veilleur
   - 1.2. Les équipes d'intervention
   - 1.3. Le cadre de permanence
   - 1.4. Les forces de l'ordre
   - 1.5. Les autres partenaires de la veille qualifiée
2. Le choix du veilleur 17
3. Le métier de veilleur 18
   - 3.1. Compétences et formation du veilleur
   - 3.2. Les outils existants
   - 3.3. L'outil de demain : le projet "ORCHESTRAL"
   - 3.4. Responsabilité du veilleur

3 - Quelques éléments de mise en œuvre 23

1. Le diagnostic 23
2. Les objectifs locaux 24
3. La mise en œuvre 25
   - 3.1. La définition des organisations
   - 3.2. La consultation des partenaires
   - 3.3. La conception des outils et l'acquisition des moyens
   - 3.4. La qualification des acteurs
   - 3.5. La communication interne
4. L'évaluation 26

Annexe 1 29

Cahier de consignes pour le veilleur utilisé par la DDE du HAUT-RHIN

Annexe 2 37

Fiche d'appel et de suivi d'intervention utilisée par la DDE de la SARTHE

Annexe 3 39

Cahier de consignes pour le cadre de permanence utilisé par la DDE du JURA

Page laissée blanche intentionnellement

Préambule

Avec l'arrivée du Schéma Directeur d'Exploitation de la Route (SDER), ont été définies des missions et des objectifs pour l'exploitation du réseau routier national. Ceux-ci doivent être considérés comme des objectifs souhaitables à terme indiquant la direction à suivre lorsque des gestionnaires de voiries décident de bâtir un projet d'exploitation propre à leur réseau. Ce projet global d'exploitation (défini dans la circulaire SR/R3 du 16 décembre 1997 - annexe APS) vise à améliorer la qualité du service rendu à l'usager et prend en compte le classement en niveau d'exploitation des voies concernées (le SDER définit 6 niveaux d'exploitation en fonction des perturbations rencontrées), la géographie du département, les contraintes liées aux organisations existantes et aux moyens disponibles, les rapports avec les autres partenaires de l'exploitation etc.

Quel que soit le classement du réseau, le maintien de la viabilité est la première mission que l'exploitant doit s'attacher à accomplir, avec un niveau de service correspondant aux perturbations auxquelles il a à faire face. A ce titre, dans toute mise en œuvre locale du SDER, la réflexion sur l'instauration d'une veille qualifiée constitue une première étape. A ce jour, de nombreuses DDE offrent déjà ce service. Si sa mise en œuvre peut paraître simple (un agent et un téléphone), elle est plus complexe si l'on veut considérer le problème dans toute ses dimensions, c'est-à-dire de la réception de l'alerte à l'intervention. Dans cette approche, la mise en place d'une veille qualifiée doit s'inscrire dans le cadre d'un projet général sur l'exploitation de la route, préalable indispensable qui doit traiter localement des problèmes d'organisation, de matériels et de qualification des agents concernés et dont elle constitue un volet à part entière.

En effet, si la veille qualifiée vise à établir un point d'entrée unique dans l'organisation de la DDE pour ses partenaires extérieurs (Gendarmerie, pompiers, préfectures, gestionnaires d'autres réseaux etc.), elle vise aussi à assurer, en-dehors des heures de service, la pérennité de certaines missions opérationnelles de la DDE. Parmi celles-ci, c'est probablement le maintien de la viabilité qui justifie en priorité la création d'une organisation spécifique pour la veille et pour les interventions d'urgence. Mais cette organisation peut également participer à la gestion du trafic et à l'information routière, voire à d'autres missions (hors du champ de l'exploitation de la route) incombant au service concerné. Par exemple, pour une DDE, pourraient être associées aux missions de veille "exploitation", des missions relatives à la maintenance d'équipements dynamiques, à la surveillance des crues etc.

Aussi, dans l'élaboration d'un projet pour la veille qualifiée, il faut prendre en compte l'ensemble des missions de la DDE qui peuvent être concernées, afin de tirer le meilleur parti de cette organisation et d'éviter la coexistence de plusieurs dispositifs redondants.

Les premières remontées d'informations du terrain semblent indiquer que la réussite d'un tel projet nécessite sa prise en charge effective par un cadre de haut niveau au sein de la DDE.

Le présent guide n'est pas la définition d'une organisation type pour la veille qualifiée à reproduire "*stricto sensu*" dans chaque DDE. Il a été conçu pour aider à la définition et au management d'un projet local qui permet de passer des situations actuelles (où une veille est souvent déjà pour partie assurée, dans des conditions cependant très variables) à une situation où la veille sera assurée de façon plus professionnelle : une veille qualifiée. Il précise la doctrine de la DSCR déjà exprimée dans l'ouvrage "SDER - Premiers éléments de réflexion pour l'organisation des services", en s'appuyant sur les diverses expériences des DDE les plus avancées ; étant entendu que les références données dans le présent guide sont à adapter localement aux moyens dont disposent chaque DDE.

Dans l'ensemble du document, on emploie le sigle **CIGT** (Centre d'Ingénierie et de Gestion du trafic) pour désigner l'organisme chargé de la centralisation et du traitement des informations en

provenance de la route, des missions de gestion du trafic, de l'élaboration des stratégies d'exploitation, de la coordination des interventions, de l'information vers le CRICR (Centres Régionaux d'Information et de Coordination Routières), les partenaires institutionnels et les usagers.

Il peut s'agir, notamment pour les réseaux classés 3B et 4, de la partie "exploitation" de la CDES. Le CIGT est alors dit "départemental". Il peut également, pour les niveaux supérieurs du SDER, être dédié à un réseau de voies rapides urbaines ou à un axe et fonctionner en horaires étendus. D'une manière générale, on parlera de veille qualifiée en-dehors des heures d'activation du CIGT.

D'autre part, le présent guide aborde la question de **la mobilisation des équipes d'interventions**. Les recommandations en matière de mise en astreinte des équipes sont les suivantes :

> **D'une manière générale, on considère que sur les niveaux 1, 2 et 3A du SDER, la disponibilité d'équipes d'intervention doit être assurée toute l'année. A cet égard, la mise en astreinte d'une équipe composée de 2 agents constitue normalement une solution satisfaisante pour un linéaire de voies de 50 à 60 km.**
>
> **Sur le niveau 3B, la mise en astreinte d'équipes d'intervention se limitera en principe aux périodes de plus fortes perturbations, à déterminer localement.**

Ces recommandations générales sont bien entendu à adapter aux conditions locales et aux moyens dont disposent le gestionnaire.

1 · Définition de la veille qualifiée

1. Rappels

Quels que soient les contenus de son projet pour l'exploitation, les modalités de réactions d'un service gestionnaire de réseau routier à un événement sont variables selon le classement du réseau et la plage horaire dans laquelle survient l'incident, l'organisation et les moyens qui permettent de répondre dans la journée étant généralement différents de ceux disponibles de nuit ou un jour férié.

Sous l'expression "veille qualifiée", est regroupé un ensemble de missions et de tâches, visant principalement **au maintien de la viabilité du réseau en-dehors des heures d'activation du CIGT** et plus ponctuellement à la gestion du trafic et à l'aide au déplacement.

Bien entendu, la veille qualifiée prendra des formes différentes selon l'organisation du service gestionnaire et du classement en niveau d'exploitation des voies de son réseau.

2. Les objectifs généraux de la veille qualifiée

• Un point d'entrée unique et permanent de la DDE

La multiplicité des points d'entrée dans les services routiers de la DDE : parc départemental, cellule départementale d'exploitation et de sécurité (CDES), subdivisions territoriales avec leurs centres d'entretien et d'intervention (CEI), subdivisions d'études et travaux, ..., ne facilite pas la tâche des partenaires extérieurs sollicitant l'appui de l'Equipement et la recherche du bon correspondant est, en période d'urgence, souvent facteur de perte de temps et donc d'efficacité.

Le premier objectif de la veille qualifiée est d'offrir, pour l'ensemble des services extérieurs, **un numéro d'appel unique**, quel que soit le lieu, l'heure (24 h/24 h) et les circonstances motivant l'appel. A ce numéro répond un "veilleur" qui enregistre l'appel et qui est apte à transmettre l'information au service concerné, ou à renseigner les partenaires sur l'état de viabilité de son réseau. Ce dispositif vise évidemment à simplifier les procédures de saisie de l'Equipement.

Ce numéro n'est ni un numéro d'urgence, ni un numéro public, il est réservé aux seuls agents de la DDE et à leurs partenaires professionnels intervenant sur le domaine routier ; le public est supposé joindre la DDE aux heures ouvrables selon les moyens existants (fonction accueil téléphonique) et dispose par ailleurs de ses moyens d'information habituels : répondeurs locaux, centres régionaux d'information et de coordination routières (CRICR) et centre national d'information routière (CNIR), équipements de la route, médias etc.

La question de l'élargissement de ce point d'entrée unique à d'autres missions que celles relatives à l'exploitation de la route est à examiner. Une telle opportunité est à envisager localement au cas par cas, sachant que, si elle permet de proposer un service plus global et de réaliser des économies d'échelle, elle n'est pas sans conséquences sur la qualification des agents concernés et la nature de leurs outils.

• Une continuité du service public assuré par la DDE

Le numéro d'appel unique est affecté au CIGT. Si, pour les niveaux d'exploitation du SDER les plus exigeants, une permanence au CIGT permet d'assurer la continuité du service, lorsqu'il n'est pas prévu de permanence au CIGT, ce même numéro est alors affecté à un veilleur en

astreinte qui agit par délégation de la CDES ou du CIGT, avec l'appui d'un cadre de permanence. Ainsi, quels que soient les niveaux d'exploitation du réseau, pour les missions d'exploitation de la route, il y a une capacité continue de réactivité des services de l'Equipement, en interne et vis-à-vis de ses partenaires.

- **S'approcher localement des objectifs du SDER**

La veille qualifiée doit permettre, en-dehors des heures de service, de :

- mobiliser les moyens d'intervention du service ;
- informer les partenaires et les usagers (via les CRICR) sur l'état du réseau ;
- savoir activer une organisation de gestion du trafic en cas de crise.

Pour se déterminer localement sur le choix de l'organisation d'intervention la mieux adaptée, il est nécessaire d'avoir cerné préalablement les réels besoins et d'avoir quantifié les mesures propres à maintenir des seuils de viabilité adaptés. Ce point fait également partie de l'étude préalable globale d'exploitation. A partir de cette réflexion, en fonction de la géographie du département, de la géométrie, des lieux de contrainte et de la hiérarchisation du réseau, des moyens disponibles, une organisation peut être définie et mise en place.

Là où les besoins, en terme de niveau de service, sont les plus exigeants, cela pourra se traduire par l'instauration d'un service d'astreinte particulier permettant de disposer d'une ou plusieurs équipes d'intervention immédiatement opérationnelles sur le réseau concerné.

En l'absence de l'organisation d'un service d'astreinte pour les équipes d'intervention, la mobilisation d'une équipe se fera par appels successifs au domicile des agents affectés au CEI le plus proche de l'incident, à partir de listes préétablies.

Pour les niveaux d'exploitation les plus faibles, par rapport à l'objectif de maintien de la viabilité, en-dehors des périodes de grandes migrations saisonnières et du maintien de la viabilité hivernale, la question de la mobilisation continue d'équipes d'intervention dans certaines unités territoriales de la DDE est à examiner au cas par cas, en fonction de la localisation, de la fréquence et de l'ampleur des perturbations de la circulation recensées et des moyens disponibles.

Bien entendu, l'organisation retenue devra être régulièrement évaluée, à l'occasion de bilans périodiques et à la lumière des expériences rencontrées, de façon à l'adapter au mieux au service demandé.

3. Les missions de la veille qualifiée

- **L'interlocuteur privilégié des autres services intervenant sur la route**

Le veilleur est l'interlocuteur privilégié des différents partenaires et acteurs de la gestion de la route en-dehors des heures d'activation du CIGT ; en préalable, il doit donc connaître les grands principes de leur organisation et leurs compétences respectives, afin de **pouvoir les identifier et agir en relais d'information efficace**.

Par exemple, lors d'une intervention, le veilleur doit informer de l'événement les gestionnaires des voiries d'approche, de continuité ou de substitution, afin qu'ils soient à même de prendre d'éventuelles mesures particulières sur leur réseau. De même, afin de pouvoir suivre au plus près l'évolution de la situation, le veilleur doit être informé régulièrement en retour par ses équipes d'intervention et, si nécessaire, par les autres services d'urgence : pompiers, gendarmes, policiers etc.

D'autre part, le veilleur doit aussi disposer des coordonnées d'autres services ou d'entreprises d'appui (dépanneurs, ambulanciers, ...) ou de responsables de réseaux (EDF, GDF, France Télécom, Service des Eaux,...) susceptibles d'intervenir.

Une liste de ces différents partenaires doit être répertoriée dans **un cahier des correspondants** (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants).

- **La connaissance permanente de l'état du réseau**

Il est important que le veilleur puisse disposer, à tout moment, de **la vision globale de l'état du réseau** (chantiers, restrictions de circulation, situation météo,...) de façon à assister au mieux les équipes d'intervention et le cadre de permanence sur le choix des mesures à prendre, ou une autre veille sur les capacités de délestage qu'offre son réseau.

Cette connaissance passe d'une part par un transfert d'informations au moment de sa prise de poste et d'autre part, par la remontée d'informations du terrain via les équipes d'intervention ou d'autres veilles (dédiées à d'autres réseaux du département, ou de département limitrophes).

A la fin de la veille (fin de nuit, fin de week-end, ou en cas d'activation d'une organisation de crise), ces informations devront être retransmises à la salle d'exploitation du CIGT.

La définition des données nécessaires et leurs modalités d'accès et de transfert seront définies au cas par cas, selon le type d'organisation retenue pour la veille qualifiée et les moyens correspondants et formalisées dans **le cahier de consignes du veilleur** (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants).

Dans le cas d'une veille pour un réseau de niveau 4, il serait souhaitable que le veilleur puisse disposer d'une vision globale de l'ensemble des réseaux du département. Tout incident sur RN a un impact sur les réseaux RD et/ou VC de proximité et réciproquement. Ceci pose le problème de l'information de la DDE sur la viabilité des autres réseaux et, plus généralement, la recherche de partenariat avec le département et/ou avec les communes lors de l'élaboration du projet de veille qualifiée (cf. chapitre 3 § 2. Les objectifs locaux).

- **La mobilisation et l'assistance des moyens d'intervention**

Les procédures de mobilisation des équipes d'intervention et de saisie du cadre de permanence doivent être décrites dans le cahier de consignes du veilleur (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants).

A l'issue d'un appel, le veilleur devra, à partir des instructions contenues dans le cahier de consignes et si nécessaire, **mobiliser une équipe d'intervention en l'informant de la nature et du lieu de la perturbation**. L'équipe se rendra alors sur les lieux, pour prendre, en appui des forces de l'ordre, les mesures de protection et d'intervention qui s'imposent et que ses moyens lui permettent et informera le veilleur de l'évolution locale de la situation.

Réciproquement, cette équipe pourra, au besoin, faire appel au veilleur pour s'informer de l'évolution éventuelle de la situation générale, solliciter les coordonnées de services ou d'entreprises pouvant intervenir en renfort ou des instructions du cadre de permanence ou du CIGT s'il est activé.

- **L'information de tout dysfonctionnement en direction de l'usager, via le CRICR et les médias locaux**

D'une façon générale, un protocole établi entre la DDE et le CRICR doit définir les modalités de diffusion de l'information routière recueillie par la DDE, en direction du CRICR et des médias locaux. Ce protocole précise notamment les caractéristiques des perturbations à faire remonter au CRICR et les informations attendues en retour et les relations entre la DDE et les médias locaux.

Dans le cadre du projet de veille qualifiée, il convient , conformément à ce protocole, de préciser le rôle du veilleur, en tant que vecteur d'informations et de rappeler les instructions correspondantes dans son cahier de consignes (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants).

- **Le recensement exhaustif des perturbations et des interventions**

Tout appel est enregistré par le veilleur chronologiquement sur **un cahier de main courante** (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants).

Si, à la suite d'un appel, une intervention est déclenchée, le veilleur consigne sur **une fiche de suivi d'intervention** spécifique (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants), tout renseignement utile à une exploitation ultérieure, par exemple : la localisation, la nature, l'évolution et la durée (heure de début et fin), les moyens mis en œuvre, ainsi que l'ensemble des appels et leurs contenus s'y rapportant.

Cette fiche doit permettre de reconstituer, *a posteriori*, les différentes évolutions de l'événement, avec les équipes et leurs moyens propres d'intervention mis en œuvre.

En tant que recensement exhaustif des perturbations et des interventions, **ces fiches constituent pour le CIGT une base de réflexion fondamentale pour l'évaluation du système.** L'examen et l'analyse périodique de ces fiches permettront au CIGT de préciser les procédures (préventives et en temps réel) susceptibles, en-dehors des heures de service, d'améliorer la viabilité, la gestion du trafic et l'aide au déplacement sur le réseau et d'ajuster les moyens disponibles.

4. La liaison avec les autres organisations du SDER

• Les CIGT (Centres d'Ingénierie et de Gestion du Trafic)

Les CIGT sont les structures opérationnelles chargées de la gestion du trafic et, plus particulièrement, d'élaborer la stratégie d'exploitation, de coordonner les interventions, d'informer le CRICR et de diffuser l'information routière sur une zone géographique ou un réseau spécifique.

Pour les réseaux de niveaux 1A et 1B, le SDER préconise la mise en place d'un CIGT dédié aux voies rapides urbaines de l'agglomération. Pour les axes de niveaux 2 et 3A, il prévoit à terme un CIGT dédié à chaque axe (ce CIGT dédié peut avoir des compétences sur plusieurs départements traversés par cet axe). Pour les réseaux de niveau 3B ou 4, il prévoit un CIGT dit départemental, compétent sur l'ensemble du réseau ainsi classé dans le département. Ce dernier est le développement de la "partie exploitation" de la CDES. Ainsi, suivant les niveaux d'exploitation des réseaux d'un département, il peut exister, en théorie, plusieurs CIGT compétents sur un même département (dans ce cas, une organisation particulière à définir dans le cadre du projet global d'exploitation doit préciser le rôle et les missions de chaque CIGT) ; **mais en pratique et par souci d'économie de moyens, les fonctions des différents CIGT peuvent avantageusement être regroupées sur un seul site.**

Le CIGT est l'organisme de tutelle de la veille qualifiée. Durant les heures d'activation du CIGT, c'est, si elle existe, la **salle d'exploitation du CIGT** (sous-ensemble du CIGT où sont regroupés tous les équipements de centralisation de recueil de données, les outils de visualisation, les équipements de transmission) où s'effectue l'exploitation courante journalière qui assure les missions de la veille. En-dehors de ses heures d'activation, **le CIGT délègue un certain nombre de ses missions** (cf. dans le présent chapitre § 1.3. Les missions de la veille qualifiée) **au veilleur (qui est alors à considérer comme un agent du CIGT, quelle que soit son unité d'affectation par ailleurs)**, permettant ainsi d'en assurer la continuité. En l'absence de permanence dans la salle d'exploitation, il faudra s'assurer de la qualité de la transmission quotidienne des informations sur l'état du réseau entre le veilleur et la salle d'exploitation aux moments de début et de fin de la veille qualifiée.

Par rapport aux missions de la veille qualifiée, le CIGT :

- **produit les outils nécessaires au veilleur et au cadre de permanence** (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants) **et, en particulier, élabore le cahier de consignes du veilleur qui comprend notamment des fiches réflexes décrivant les procédures que le veilleur doit mettre en œuvre systématiquement et rapidement en fonction des différentes situations rencontrées** (les fiches réflexes permettent de supprimer tout circuit de décision externe et sont particulièrement adaptées aux actions urgentes dont les conditions ont pu être spécifiées à l'avance) ;

- transmet les informations relatives à l'état du réseau au démarrage de la veille ;
- gère les plannings des agents de veille ainsi que le matériel spécifique ;
- coordonne les astreintes des équipes d'intervention ;
- exploite les fiches de suivi d'intervention liées à l'exploitation et les complète éventuellement par des éléments qualitatifs ou quantitatifs (conditions atmosphériques, remarques d'autres services, du cadre de permanence, données de trafic, ...). Les fiches sont ensuite répertoriées et classées ;
- etc.

• Les CEI (Centres d'Entretien et d'Intervention)

Ce sont des structures opérationnelles chargées des tâches de maintien de la viabilité dans une unité géographique (CEI territorial) ou sur une portion d'itinéraire (CEI dédié à un axe). Leurs missions principales ordinaires sont les suivantes :

- entretien des ouvrages routiers ;
- surveillance du réseau ;
- opérations de viabilité hivernale ;
- mise en œuvre de mesures de gestion de trafic définies par le CIGT ;
- maintenance des équipements ;
- interventions d'urgence ;
- gestion des chantiers.

Les CEI disposent ainsi de la plupart des moyens d'intervention en hommes et en matériels de la DDE. En raison de nécessités de service, les personnels d'exploitation peuvent être appelés, à toute heure, à leur domicile, pour des interventions sur le terrain.

En fonction des résultats du projet global d'exploitation et lorsque de forts risques de perturbations graves sont à craindre, certains CEI peuvent disposer d'équipes d'intervention en astreinte pouvant être mobilisées immédiatement.

Dans tous les cas, les coordonnées des agents et les éventuels calendriers d'astreinte sont communiqués au veilleur, afin de lui permettre de mobiliser les équipes.

Chaque équipe d'intervention doit disposer d'une liaison avec le veilleur pour l'échange des informations d'alerte et de suivi de l'événement .

• La salle opérationnelle

C'est une salle de concertation, de coordination et de décision, activée dans le cas de crise d'ampleur départementale ou interdépartementale et nécessitant la mobilisation de plusieurs partenaires. Elle définit, en liaison éventuelle avec la cellule de crise de la préfecture, les mesures d'exploitation que doit mettre en œuvre le CIGT. Située généralement à proximité de la salle d'exploitation du CIGT (ou ayant avec celle-ci des liaisons privilégiées) où est centralisée l'information en temps réel, elle permet aux responsables de piloter la mise en œuvre opérationnelle des plans de gestions du trafic ou des mesures particulières.

En-dehors des heures de service, **la salle opérationnelle est activée par le cadre de permanence, sur proposition du veilleur.** Il est souhaitable à ce moment que, s'il n'est pas sur place, **le veilleur puisse se rendre, dans les meilleurs délais, dans la salle d'exploitation du CIGT**, tout en gardant le contact avec l'événement (ceci suppose que le veilleur connaisse le fonctionnement de la salle d'exploitation). Dans le cas contraire, un agent du CIGT doit être recherché pour faire fonctionner les outils de la salle d'exploitation.

La prise du contrôle de l'événement par la salle d'exploitation du CIGT marque la fin du rôle de la veille qualifiée.

A l'issue de la crise, la salle opérationnelle et la salle d'exploitation sont désactivées. La reprise de la veille qualifiée est possible selon les procédures habituelles : transmission au veilleur d'informations actualisées sur l'état du réseau après la crise.

Page laissée blanche intentionnellement

2 - L'organisation de la veille qualifiée

1. Les acteurs de la veille qualifiée

1.1. Le veilleur

Dans le dispositif de la veille qualifiée, les principales activités du veilleur sont les suivantes :

- la réception de l'alerte et la saisie éventuelle des moyens d'intervention et du cadre de permanence ;
- la collecte et la circulation de l'information ;
- la première ressource des services d'intervention ;
- la tenue des documents de suivi de l'intervention.

En tant qu'agent du CIGT, durant les périodes de veille, **le veilleur pilote et coordonne les actions de l'équipe d'intervention. Il est également une personne ressource** qui se situe en soutien de l'équipe. **Lorsqu'il est sollicité, le cadre de permanence prend la direction des opérations**.

1.2. Les équipes d'intervention

Il s'agit des équipes mobilisables en-dehors des heures de service afin d'assurer les interventions sur le terrain pour le maintien de la viabilité.

Ces équipes, après appel du veilleur, se rendent sur place pour procéder, en appui des forces de l'ordre, aux actions d'urgence que leurs moyens propres leur permettent : balisage, enlèvement d'obstacles sur la chaussée, mise en œuvre de produits absorbants etc.

Ces équipes doivent informer le veilleur des diverses mesures prises, de l'évolution de la situation et en particulier de la fin de l'événement et lui faire part des éventuelles difficultés rencontrées ; plus généralement de toute information utile au renseignement des fiches de suivi d'intervention.

L'organisation, le nombre et l'équipement de ces équipes sont définis localement en fonction des résultats de l'étude générale d'exploitation et éventuellement de l'opportunité locale d'étendre la veille qualifiée de la DDE au réseau des RD.

Bien entendu, ces équipes sont choisies parmi les équipes d'exploitation affectées dans les différents CEI de la DDE. Leurs tâches pour la veille qualifiée sont, *a priori*, les mêmes que lors des interventions ordinaires (sauf qu'elles sont souvent réalisées de nuit...) et ne nécessitent donc pas, de ce point de vue, de compétences spécifiques particulières.

1.3. Le cadre de permanence

En cas de perturbations exceptionnelles, lorsque le traitement de l'alerte sort de son champ de compétences, le veilleur se met en liaison avec le cadre de permanence de la DDE (si cette fonction existe au sein de la DDE..., **elle paraît néanmoins tout à fait recommandée pour le bon fonctionnement de la veille qualifiée**) qui est habilité à prendre les décisions et à activer les moyens qu' imposent les circonstances.

Le choix du cadre de permanence relève d'une organisation interne à la DDE qui dépasse, en général, le cadre de l'exploitation de la route. Il s'agit généralement d'un cadre de 2e ou de 3e niveau hiérarchique de la DDE, mobilisable en-dehors des heures de service. Il est considéré

comme une personne ressource pour le veilleur, qui doit le contacter lorsque la situation est estimée suffisamment grave et sort de ses compétences normales. Dans le cahier de consignes du veilleur, il doit être explicité des fiches réflexes, décrivant des procédures en situation d'urgence, qui précisent dans quelles circonstances et à quel moment, le veilleur doit solliciter le cadre de permanence.

Le cadre de permanence doit alors évaluer l'importance de la perturbation et déclencher les renforts internes ou externes, en ayant éventuellement recours à des appels au domicile des agents s'il n'y a pas d'organisation particulière mise en place (cas le plus fréquent pour le niveau 4 du SDER). Au besoin, le cadre de permanence active la salle opérationnelle et/ou la salle d'exploitation du CIGT. **Ces procédures peuvent avantageusement être explicitées dans un cahier de consignes spécifique (cf. annexe 3).**

Le cadre de permanence est nommé selon un processus de roulement entre les différents cadres de la DDE (n'ayant pas tous obligatoirement des compétences particulières en terme d'exploitation de la route, d'où l'intérêt d'un cahier de consignes, voire d'une formation particulière) répertorié dans un calendrier préétabli, communiqué au veilleur.

1.4. Les forces de l'ordre

Elles reçoivent les appels des postes du réseau d'appel d'urgence (PAU-RAU) et, par ce moyen, sont souvent les premières informées des dysfonctionnements courants de la route. **C'est la source d'information principale de la veille qualifiée.**

Il est utile de rappeler à cette occasion que les forces de l'ordre ont pour mission principale d'assurer la sécurité des biens et des personnes. **A ce titre, elles sont chargées d'organiser la première intervention sur accident et de mettre en place le mesures de protection qui s'imposent.**

Le rôle des services de l'Equipement est d'intervenir dans un deuxième temps, si nécessaire, dans le cadre d'une organisation des secours en apportant des moyens supplémentaires (pose d'un balisage ou nettoyage de chaussée, par exemple).

1.5. Les autres partenaires de la veille qualifiée

Afin de faciliter la tâche du veilleur et d'éviter les pertes de temps, il importe que les partenaires de la veille soient préalablement identifiés et répertoriés dans **un cahier des correspondants** (le cadre de permanence disposera également d'un cahier des correspondants).

Parmi les partenaires habituels de la veille, on peut distinguer :

- les partenaires fonctionnels de l'Equipement :
  - **les subdivisions territoriales** (liste des agents des CEI) **et le Parc**, susceptibles d'être appelés en renfort en cas de perturbations graves ;
  - **les autres CIGT (départemental, d'axe, ou d'agglomération)** du département ;
  - **les veilles qualifiées** des départements limitrophes ;
  - **le CRICR**, pour l'information routière ;
  - le RGR ;
  - etc.
- les services d'alerte et d'intervention :
  - **la météo**, pour la réception de bulletins spécifiques ou généraux ;
  - **les services d'annonce des crues** ;
  - **le centre opérationnel de gendarmerie (COG) et les commissariats de police** ;
  - **les centres opérationnels de secours (CODIS ou SAMU)** ;
  - **les services de dépannage** ;
  - etc.

- les autres gestionnaires de réseau routier du département :
  - **les services techniques du département et des communes importantes du département** ;
  - **les sociétés d'autoroutes** ;
  - etc.
- les autorités administratives :
  - **les services de la Préfecture** ;
  - **les diverses autorités de police** (y compris les collectivités locales) ;
  - etc.
- les médias locaux.

Les relations sont à définir dans le cadre des conventions passées par la DDE avec les médias. C'est le cadre de permanence qui est chargé de la communication ;

- les concessionnaires :
  - **Service des Eaux, EDF/GDF, France Télécom, Trapil,** etc ;
  - **stations-service** ;
  - etc.
- les prestataires :
  - **les entreprises sous-traitantes,** prestataires de service ;
  - **les entreprises fournisseurs de matériaux** ;
  - **les entreprises loueurs de matériels** ;
- les gestionnaires d'autres réseaux :
  - **SNCF** (problèmes de passage à niveau, ...) ;
  - **Service de gestion fluvial** (stabilité de ponts, déversement de produits polluants etc.) ;
  - **les réseaux de transports en commun** ;
- quelques riverains importants :
  - **grosses Entreprises riveraines** (problèmes d'accès, ...) ;
  - etc.

Une démarche préalable de communication et de coordination est indispensable auprès des différents services concernés. Il conviendra de communiquer le numéro d'appel de la veille à ces partenaires, de s'assurer de sa diffusion (accompagnée d'instructions annulant les pratiques anciennes et indiquant de nouvelles consignes d'utilisation) dans les différents services et de préciser les modalités de coopération. Pour ce faire et notamment avec les partenaires externes à l'Equipement, **le recours à des conventions est fortement recommandé.**

Le contenu de ces conventions devra alors être traduit dans les fiches réflexes du cahier de consignes. Le rôle du veilleur est de recevoir, d'enregistrer, de filtrer et de répercuter les appels. Pour le guider dans ces diverses tâches, **des fiches réflexes** pourront être établies et jointes dans les cahier de consignes du veilleur et du cadre de permanence. Elles préciseront les procédures qu'ils devront suivre en cas d'appel et en cas de crise, dans le cadre des conventions précitées.

La démarche de communication auprès du Conseil Général doit être l'occasion de poser le problème de la veille qualifiée à l'échelle du réseau routier associant les RN et les RD. Elle peut alors avantageusement déboucher sur une organisation partagée Etat/Département pour une veille commune aux deux réseaux.

2. Le choix du veilleur

Pour les niveaux d'exploitation les plus élevés, lorsqu'il existe un CIGT fonctionnant en 3x8, le veilleur est alors un agent du CIGT de permanence.

Dans les autres cas, la fonction de veille sera assurée par un agent d'astreinte. Le choix d'un agent de **catégorie B expérimenté dans le domaine de la route et formé à cette fonction** est recommandé.

Plusieurs critères sont à prendre en compte pour déterminer le profil des agents retenus ; sans vouloir être exhaustif, on peut citer :

- **leur qualification initiale** (prérequis) et notamment leur culture générale en terme d'exploitation, leur connaissance du réseau et leur capacité à faire fonctionner la salle d'exploitation. De ce point de vue, les agents du CIGT départemental (ou de la CDES) offrent le plus de garantie ;
- **le coût de fonctionnement de l'organisation.** Dans certains cas, le coût de l'astreinte du veilleur peut être annulé, l'agent en question assurant déjà une permanence pour la DDE. Par exemple, dans les départements où un CIGT dédié (ou un CEI attaché à un réseau de niveau 1 à 3A) est opérationnel 24 h/24 h, on peut envisager qu'un agent de permanence de ce CIGT (ou de ce CEI) puisse assumer la veille pour la totalité du département ;
- **la proximité du veilleur de la salle d'exploitation** (cf. dans le présent chapitre § 1.1. Le veilleur) ;
- **la circulation de l'information** peut conduire à choisir des agents ayant l'habitude de communiquer (durant les heures de service) avec les différents partenaires ;
- **la complexité du système**, dans le cas de regroupement de moyens de veille, peut conduire dans l'urgence à la mobilisation de moyens affectés à un niveau sur d'autres niveaux, avec **le risque d'un service dégradé** sur le niveau "dépouillé".

Enfin, **tous ces critères n'ont évidemment pas le même poids selon le projet et les moyens de la DDE et chaque DDE devra faire son choix selon ses propres priorités**. Bien entendu, le choix du veilleur peut également être envisagé à partir de tours de rôles, en panachant ces différents profils.

Ceci pose la question du nombre d'agents concernés. Plus l'effectif des agents chargés de la veille sera important, plus on peut en attendre une appropriation générale du projet par les services et une large diffusion des connaissances générales de l'exploitation de la route au sein de la DDE. Cependant, plus l'effectif des agents chargés de la veille sera important, plus la compétence à assurer ces fonctions sera inégale, quelle que soit la qualité de la formation mise en œuvre. L'exploitation de la route apparaît de plus comme un champ de spécialité spécifique et alors que les services fonctionnalisent de plus en plus l'entretien routier, il paraît souhaitable d'avoir la même démarche vis-à-vis de l'exploitation et, en particulier, de la veille qualifiée. **Les premières expériences menées dans les DDE indiquent que cinq agents chargés de la veille à tour de rôle semble un bon chiffre**.

3. Le métier de veilleur

3.1. Compétences et formation du veilleur

Le métier de veilleur apparaît comme un nouveau métier au sein de la DDE. Il fait appel à des compétences particulières que l'agent concerné ne possède pas *a priori* et, par conséquent, peut faire apparaître **des besoins de qualification et nécessiter un apprentissage particulier**. Compte tenu de la diversité des projets possibles, des organisations existantes et projetées, du passé professionnel des agents concernés, il n'est pas concevable d'imaginer une formation type (formation prise de poste du veilleur) permettant de répondre à ces besoins dans tous les cas.

Ainsi, il est clair que **la maîtrise d'ouvrage de telles formations ne peut être qu'une maîtrise d'ouvrage locale** (DDE, ou Conseil de perfectionnement auprès du centre interrégional de formation professionnelle [CIFP]) qui devra définir avec ses maîtres d'œuvre de formation les processus pédagogiques les mieux adaptés (formation, compagnonnage etc.).

Il est néanmoins possible, *a priori*, de définir **des grands objectifs de compétences autour du métier de veilleur** :

- **champ de la connaissance**

  - connaître le contexte institutionnel dans lequel le veilleur intervient (organisation de l'exploitation dans la DDE et chez ses partenaires) ;
  - connaître le champ de compétence de la DDE et la répartition des missions entre l'Equipement et ses partenaires (forces de l'ordre, pompiers...) ;
  - connaître le réseau et ses particularités locales (classement SDER, nature et importance des perturbations, lieux de contraintes etc.) ;
  - connaître les principales règles relatives à l'exploitation de la route et, notamment, celles relatives à la gestion du trafic.

L'ensemble de ces savoirs pourrait avantageusement être regroupé **dans un ou plusieurs documents d'information mis à disposition permanente du veilleur** ; ces documents pourraient d'ailleurs être établis au titre de la documentation des formations correspondantes, avec les formateurs concernés ;

- **champ du savoir-faire**

Il s'agit là essentiellement de l'apprentissage des outils énumérés au chapitre suivant et plus particulièrement :

  - du cahier de consignes et des procédures prévues dans les plans de gestion de trafic qui y figurent ;
  - des différents outils de communication (téléphone portable, radio etc.) ;
  - de l'utilisation d'ORCHESTRAL, à terme ;

et, *a priori*, également, en cas de crise, de savoir utiliser les outils de la salle d'exploitation ;

- **champ du savoir être**

  - savoir établir un contact téléphonique (un minimum de qualités relationnelles est exigé), recueillir les données intéressantes à partir d'un appel et s'assurer de la qualité de leur transmission ;
  - savoir apprécier une situation et rapporter, oralement et par écrit, les circonstances et le déroulement des événements pour informer le cadre de permanence, ou remplir les fiches de suivi d'intervention ;
  - savoir réagir en situation d'urgence.

Ces objectifs de compétences devront être adaptés au projet particulier de chaque DDE pour ensuite, au travers de l'ingénierie de formation, être traduits en objectifs pédagogiques et en projet de formation. Pour ce faire, les DDE pourront faire appel aux services habituellement maîtres d'œuvre de formation : leur cellule-formation ou le CIFP territorialement compétent.

3.2. Les outils existants

Il ne s'agit pas de fixer une liste exhaustive ou "réglementaire" des outils du veilleur, mais plutôt de recenser et de préciser les différents outils déjà identifiés dans le rapport et utilisés par les DDE ayant mis en place une veille qualifiée au sein de leur organisation.

Ces outils sont fournis au veilleur par le CIGT qui devra les adapter et les actualiser régulièrement en fonction de l'évolution du contexte et des évaluations.

- **Le cahier de main courante**

Ce cahier est obligatoire pour toute activité de veille et il pourra être recherché dans le cadre d'une procédure judiciaire. Ce cahier vise à un enregistrement précis de la chronologie des appels (date et heure), du nom et de la qualité de l'interlocuteur et du motif de l'appel. Afin d'éviter toute falsification, ce cahier devra être constitué de feuilles non détachables.

- **Une carte du réseau.**

C'est l'outil minimal à partir duquel le veilleur devra pouvoir localiser l'incident (repérage des routes et des PR) et identifier les équipes ou les agents susceptibles d'intervenir (situation de l'ensemble des CEI et de leurs limites d'intervention).

D'autres cartes devront permettre d'aider le veilleur dans ses prises de décision ou dans son rôle de personne ressource :

- la représentation des zones sensibles soit par leur qualité (nappe phréatique d'alimentation en eau potable, ...), soit par la valeur ajoutée aux risques routiers (lignes électriques, stockage de produits volatiles, ...) ;
- la représentation des contraintes de l'infrastructure vis-à-vis des transports (tonnage ou gabarit limité, interdiction temporaire de circulation pour travaux ou manifestation, ...) ;
- la représentation des contraintes liées au transport et portant sur la cargaison (matières dangereuses, périssables, ...) justifiant une déclaration de chargement et l'apposition d'étiquettes sur les colis et de plaques-étiquettes sur le véhicule ;
- la carte des chantiers et des restrictions de circulation qui en découlent ;
- etc.

- **Le cahier de consignes.**

C' est l'outil principal du veilleur. Il est élaboré par le CIGT et destiné à définir et à guider l'action du veilleur. Il comprend notamment :

- le rappel de la définition de ses missions et le schéma d'organisation de la veille qualifiée ;
- l'ensemble des instructions et des recommandations :
  - pour l'enregistrement de l'appel et les données à recueillir ;
  - **les fiches réflexes** précisant les actions, les mesures d'exploitation et les procédures à mettre en œuvre en fonction de différentes situations types et de leur évolution ;
  - des fiches vierges de suivi d'intervention ;
  - etc.
- des documents d'aide :
  - le mode d'emploi des différents outils de télécommunication ;
  - le mode d'emploi des différents outils de la salle d'exploitation ;
  - des notes internes particulières ;
  - etc.

A titre indicatif, le cahier de consignes à destination du veilleur conçu par la DDE du Haut-Rhin figure en annexe I au présent guide.

- **Le cahier des correspondants.**

Il comprend :

- la liste des partenaires fonctionnels de l'Equipement et, en particulier, la liste des agents par CEI, ainsi que la liste et le calendrier des astreintes s'ils existent et la liste et le calendrier des cadres de permanences ;

- la liste thématique et géographique de ses correspondants externes (partenaires ou acteurs) ainsi que leurs éventuelles procédures de saisie (issues des conventions particulières).

- **Les fiches de suivi d'intervention**

Ces fiches sont destinées à capitaliser toutes les informations dans un objectif d'évaluation du projet de la DDE (cf. chapitre 3 § 4. L'évaluation). Elles seront donc construites au cas par cas, à partir d'indicateurs pressentis, pour mesurer l'atteinte des objectifs annoncés.

Ces fiches seront normalement renseignées en temps réel par le veilleur. Toutefois des informations pourront également être recherchées *a posteriori*, auprès des équipes d'intervention.

A titre indicatif, la fiche de suivi d'intervention utilisée par la DDE de la Sarthe figure en annexe 2 du présent rapport.

- **Les matériels**

Trois grands types de matériels doivent être mis à la disposition du veilleur :

- des moyens de liaison téléphonique lui permettant d'être en contact avec l'extérieur et de répercuter les appels. Ces moyens existent dans les CIGT et les CEI, mais dans le cas d'astreinte à domicile, il est nécessaire de faire appel à des outils "portables" avec un transfert de ligne (numéro unique) ;
- des moyens de liaison avec les équipes d'intervention (radio ou autres...) ;
- un moyen de déplacement permettant au veilleur, le cas échéant, de rejoindre la salle d'exploitation.

Dans le cas où le veilleur se trouve éloigné de la salle d'exploitation, il faut veiller à ce qu'il dispose de moyens de transmission suffisants (fax) pour pouvoir lui transmettre et recevoir les éléments nécessaires, en particulier les fiches de suivi d'intervention et les données sur l'état du réseau, en cas de crise, aux moments des transferts de responsabilité.

3.3. L'outil de demain : le projet "ORCHESTRAL"

Permettant de centraliser, de traiter, de restituer les informations sur l'état du réseau, ORCHESTRAL est un outil informatique qui sera mis à la disposition des CIGT départementaux (ou à défaut des CDES) pour faciliter l'exercice de leur métier ; cet outil doit également contribuer au maintien de la mémoire du service.

Les fonctions retenues au cours de l'étude d'opportunité sont les suivantes (la réalisation de l'outil ORCHESTRAL est programmée selon deux phases : un premier outil correspondant à une première phase de fonctionnalités est actuellement en cours d'expérimentation dans des DDE pilotes, les fonctions suivies d'un (*) correspondent à une seconde phase de réalisation) :

- gestion en temps réel d'un événement perturbant :
  - surveiller la route ;
  - mobiliser des équipes ;
  - gestion et suivi du parc des équipements (*) ;
  - informer sur les événements ;
- limitation de la perturbation d'un événement prévisible :
  - décrire des mesures de gestion de trafic (*) ;
  - participer à la réalisation de dossiers d'exploitation sous chantier (*) ;
  - classer le réseau soumis au gel (*) ;
  - participer à l'élaboration du dossier d'organisation de la viabilité hivernale (DOVH) (*) ;
  - informer sur les événements.

- fonctions de service :
    - connaître le réseau ;
    - calculer des trafics (*) ;
    - représenter des données routières ;
    - produire des statistiques (*) ;
    - alimenter et interroger la base événementielle.

Pour remplir ces différentes fonctions, l'outil ORCHESTRAL doit permettre des échanges nombreux et de qualité entre les différents partenaires : CEI, CRICR, CIGT dédiés et limitrophes, ...

Dès lors, l'agent assurant la veille qualifiée, en astreinte à son domicile, disposera d'un ordinateur portable, à partir duquel il aura préalablement transféré les informations disponibles à partir du poste du CIGT départemental. Cependant, il n'est pas prévu que le veilleur se connecte de façon permanente au réseau ORCHESTRAL pour communiquer des événements aux autres postes Orchestral en temps réel (du moins dans un premier temps). L'utilisation d'ORCHESTRAL pour le veilleur consistera donc à utiliser la base de données du système pour rechercher les informations qui auront été prélablement définies par le cahier de consignes, assister les équipes d'intervention et mettre à jour la base événementielle.

La diffusion de l'information vers les différents partenaires pourra se faire en utilisant les possibilités de communication par télécopie.

La mise à jour des informations se fera après l'astreinte du veilleur, lorsque celui-ci ramènera le portable au CIGT et transférera l'ensemble des informations saisies (événements) sur le réseau ORCHESTRAL.

3.4. Responsabilité du veilleur

Le principal problème de responsabilité pour le veilleur est la décision, suite à un appel, de mobiliser ou non les moyens d'intervention. Il importe donc, d'une part, qu'il enregistre l'ensemble des appels sur le cahier de main courante et qu'il sache recueillir auprès de son interlocuteur l'ensemble des informations nécessaires et, d'autre part, qu'il sache les interpréter pour juger des suites à donner.

Le choix de transmettre ou non sera complètement lié à la précision du cahier de consignes en la matière. Plus le cahier de consignes sera précis quant à la nature ou à la localisation des perturbations nécessitant une intervention, plus le veilleur sera armé pour gérer son choix. Si l'événement à traiter sort du cadre du cahier de consignes, le veilleur devra rechercher l'appui du cadre de permanence.

Néanmoins, si le cahier de consignes est extrêmement important, il ne pourra jamais couvrir l'ensemble du champ des incidents pouvant survenir sur le réseau ; **ceci milite encore pour choisir comme veilleurs des agents issus de métiers proches de l'exploitation de la route et ayant l'expérience de la gestion des incidents et des interventions d'urgence.**

3 - Quelques éléments de mise en œuvre

L'instauration d'une veille qualifiée constitue, pour une DDE, un véritable projet (sous-ensemble du projet global d'exploitation) qui part de l'appropriation locale des directives du SDER, de ses propres orientations générales en terme d'exploitation de la route et d'un diagnostic de l'existant, vers la définition d'objectifs spécifiques, suivis d'une mise en œuvre tenant compte des contraintes ou des opportunités locales et accompagnés d'un contrôle ou d'une évaluation périodiques.

1. Le diagnostic

Le diagnostic vise à une analyse exhaustive de l'existant destinée à mettre en évidence les dysfonctionnements et les pistes de progrès à rechercher, dans le cadre de l'application du SDER. Il portera principalement sur :

- l'état des perturbations rencontrées :
  - le trafic ;
  - la météo ;
  - les accidents ;
  - les risques divers ;
- la hiérarchisation du réseau :
  - par niveau du SDER ;
  - par importance stratégique pour la DDE (et pourra inclure les routes départementales) ;
  - par un classement des CEI par groupe de niveau d'exploitation équivalent ;
- les organisations existantes du maintien de la viabilité, leur fonctionnement et leurs performances, notamment en-dehors des heures de service :
  - la surveillance générale du réseau, l'existence de patrouilles qui sont susceptibles de remonter de l'information au veilleur ;
  - les interventions d'urgence ;
  - le service hivernal ;
  - la remontée des informations "chantiers" ;
  - la remontée des informations "convois" et "manifestations" ;
  - et, d'une façon générale, la qualité (contenus et outils) des communications entre les différents partenaires ;
- le champ des missions d'exploitation couvert par le CIGT et notamment :
  - la connaissance et le suivi des conditions de circulation ;
  - les moyens de visualisation des perturbations ;
  - l'information des usagers ;
- les équipements d'information en place :
  - leurs performances ;
  - leurs coûts de fonctionnement et de maintenance.

Tous ces éléments auront du être préalablement examinés lors de l'élaboration du projet global d'exploitation de la DDE.

2. Les objectifs locaux

A partir des expériences déjà entreprises, quelques familles d'objectifs locaux ont pu être identifiées :

- **adapter localement le niveau de service aux besoins des usagers, en fonction des préconisations du SDER, des perturbations locales et de leurs ressentis et de logiques d'itinéraires**

  - maintien de la viabilité :
    - raccourcir les délais d'intervention ;
    - raccourcir les délais de traitement de l'incident ;
    - améliorer les performances par rapport à une perturbation récurrente donnée (service hivernal, départs en vacances etc.) ;
  - aide au déplacement :
    - assurer une meilleure information de l'usager (via les CRICR, les panneaux à messages variables etc.) ;
    - éviter les suraccidents ;
  - gestion des trafics :
    - limiter les pertes de temps ;

- **améliorer l'image de marque du service en interne, ou auprès de nos partenaires extérieurs**

  - mobiliser le personnel sur des tâches nouvelles d'exploitation ;
  - développer, sur un champ d'activités donné, de véritables coopérations interministérielles ;

- **offrir, en partenariat avec les collectivités locales, un service global à l'usager sur l'ensemble du département**

  Si le champ d'application du SDER concerne le réseau des routes nationales, envisager une extension des services offerts par la veille qualifiée sur le réseau des routes départementales semble une idée intéressante.

  En effet, les attentes de l'usager en terme de gestion du trafic, de viabilité, ou d'aide au déplacement ne sont pas fonction de la domanialité des voies, mais plutôt de leur importance stratégique dans le schéma global de déplacement du département et, par conséquent, elles incitent à la recherche de réponses homogènes, quel que soit le gestionnaire du réseau concerné, en respectant les règles de responsabilités juridiques et financières de chaque gestionnaire sur son réseau.

  Il paraît ainsi très souhaitable de mener la réflexion en intégrant au moins la partie la plus structurante du réseau départemental (voire de certaines communes) dans le cadre de l'étude (cf chapitre 2 § 1.4. Les partenaires de la veille qualifiée) d'autant que, sur le terrain, nos partenaires (forces de l'ordre, pompiers et même les Conseils Généraux...) risquent de ne pas bien comprendre que des équipes d'astreinte en subdivision n'interviennent pas sur le réseau départemental.

  D'ores et déjà, quelques exemples montrent que cette démarche peut avantageusement aboutir sur l'établissement de conventions particulières.

Cette liste n'est pas exhaustive et le niveau des objectifs, le délai d'atteinte des résultats seront à fixer au cas par cas, en fonction des moyens disponibles dans chaque service et du classement du réseau.

3. La mise en œuvre

Quel que soit le niveau d'exploitation recherché, la veille qualifiée n'a de sens que complète et réelle :

- un numéro unique d'appel ;
- un veilleur qualifié ;
- un cadre de permanence ;
- **des équipes d'intervention formées et disponibles sur les périodes retenues** (*).

(*) Le degré de disponibilité et, par conséquent, le délai d'intervention, seront fonction du niveau d'exploitation.

D'une manière générale, on considère que sur les niveaux 1, 2 et 3A du SDER, la disponibilité d'équipes d'intervention doit être assurée toute l'année. En la matière, la mise en astreinte d'une équipe composée de 2 agents constituera une solution satisfaisante pour un linéaire de voies de 50 à 60 km.

Sur le niveau 3B, la mise en astreinte d'équipes d'intervention se limitera en principe aux périodes de plus fortes perturbations, à déterminer localement.

Ces recommandations générales sont bien entendu à adapter aux conditions locales et aux moyens dont disposent le gestionnaire.

3.1. La définition des organisations

Plusieurs organisations sont possibles pour la mise en place d'une veille qualifiée, tant pour la mobilisation des services d'intervention que pour le choix du veilleur. En fonction des premières remontées du terrain, il semble souhaitable, pour assurer la veille :

- de s'appuyer sur un nombre restreint d'agents (5 environ) assurant la veille à tour de rôle ;
- de s'appuyer sur des agents ayant une culture "exploitation" forte et prioritairement des agents du CIGT ;
- de s'appuyer sur des agents connaissant et connu du personnel des CEI.

Dans le cas où la gestion de l'ensemble du réseau d'un département est répartie sur plusieurs CIGT, ceux-ci doivent évidemment fonctionner en partenariat, le minimum étant qu'ils s'informent l'un l'autre des perturbations rencontrées et de l'état de leur réseau respectif.

Néanmoins, l'adaptabilité au contexte local présente quelques limites :

A un numéro d'appel unique correspond un seul veilleur et **d'une façon générale, une partition géographique des veilles n'apparaît pas souhaitable**, tant pour des raisons de simplicité, d'homogénéité que d'économies des moyens. Il convient cependant de remarquer que certaines DDE projettent d'instaurer la veille qualifiée du CIGT départemental à partir de plusieurs numéros d'appel. Cette solution n'est envisageable que lorsque la géographie, la socio-économie du secteur et l'organisation de la DDE et de nos partenaires l'imposent. Dans ces cas très particuliers (arrondissements territoriaux de forte autonomie), on peut admettre deux, voire trois numéros "régionaux" (mais en aucun cas un numéro par subdivision). Dans ce cas, une organisation particulière et très stricte, assurant la coordination entre les veilles et la mobilisation du CIGT, doit être définie et formalisée localement.

Par souci d'économie de moyens, certaines DDE envisagent de ne pas assurer de permanence dans le CIGT, ou de ne pas assurer d'astreinte particulière, mais de confier la veille aux forces de l'ordre, présents dans le CIGT, ou à un service d'urgence assurant une permanence (pompier, ...). Il est clair, dans ce cas, que le veilleur n'aura *a priori* aucune connaissance des métiers de l'exploitation de la route, ni de l'organisation de la DDE ; dans ces conditions, **la délégation de cette mission à un service extérieur paraît très hasardeuse.**

3.2. La consultation des partenaires

Il s'agit là d'un préalable indispensable qui peut déboucher avantageusement sur des conventions précisant les modalités de coopérations entre les différents services et permettant de limiter les moyens à mettre en œuvre pour assurer une veille plus globale

A l'issue de la mise au point du projet, une démarche de communication en direction des principaux partenaires (Gendarmerie, Police, Sociétés d'autoroutes, Services de Secours, ...) devra être entreprise pour diffuser le numéro d'appel ainsi que les instructions annulant les anciennes pratiques et indiquant les nouvelles consignes d'utilisation.

3.3. La conception des outils et l'acquisition des moyens

La mise au point préalable des outils cités au chapitre 2 § 3.2. Les outils existants et leur mise à jour régulière par le CIGT sont indispensables au bon fonctionnement de la veille qualifiée. Les difficultés de mise au point de ces outils sont variables : la mise au point du cahier de consignes et des fiches réflexes par le CIGT nécessitera une préparation importante devant associer les acteurs du terrain et les partenaires.

3.4. La qualification des acteurs

Cet aspect est décrit pour le veilleur au chapitre 2 § 3.1. Compétences et formation du veilleur. Il doit faire l'objet d'une attention particulière dans sa programmation afin qu'il n'y ait pas un décalage trop important entre formation et exercice du métier de veilleur.

Une réflexion parallèle vis-à-vis de la qualification des autres acteurs de la veille (Cadre de permanence, équipes d'intervention) peut être entreprise simultanément.

3.5. La communication interne

Les premiers contacts avec les DDE montrent que, là où elle existe, la mission de veille qualifiée gagnerait à être mieux connue au sein de ses propres services. **Une démarche de communication interne** accompagnant la mise en œuvre du projet et précisant les objectifs et les règles de fonctionnement de l'organisation semble, de ce point de vue, indispensable, au moins auprès des subdivisions et des équipes opérationnelles.

4. L'évaluation

L'objectif de l'évaluation est de permettre les ajustements nécessaires en termes d'organisation, de qualification et de moyens pour l'atteinte des objectifs locaux de la DDE. L'évaluation n'a de sens que si elle débouche sur une évolution.

Elle suppose qu'à chaque objectif exprimé soit associé un ou plusieurs indicateurs qui permettent, d'une part, de quantifier le niveau d'origine du projet et le niveau attendu (la prévision) et d'autre part, de mesurer les progrès et les dérives durant son déroulement (le contrôle). Dès lors, il est clair que la préoccupation d'évaluation doit être une démarche entreprise en amont du projet qu'il conviendra de préciser parallèlement à la définition des objectifs.

Pour le projet de veille qualifiée, le champ de l'évaluation peut porter sur plusieurs domaines et, si l'on se situe dans le cadre des objectifs énoncés précèdemment, on pourra mesurer par exemple :

- **la performance du système** : en recherchant, par exemple, le nombre d'interventions, les délais d'intervention et de traitement, le nombre de suraccidents, l'évolution des H.km de bouchons transmis par le CRICR etc. Les fiches de suivi d'intervention (cf. chapitre 2 § 3.2. Les outils existants) seront conçues spécifiquement pour capitaliser les données nécessaires à l'évaluation de la performance du système ;

- **la perception de la qualité de service rendu par les usagers de la route** , au travers d'enquêtes de satisfaction, d'analyse de communiqués de presse etc ;
- **le fonctionnement de l'organisation en interne et avec ses partenaires**, par "audit" régulier des différents acteurs, ou examen de comptes rendus de réunions de coordination. A cet égard, le positionnement des services de l'Equipement sur le champ de l'exploitation de la route ne peut se faire qu'en relation avec des partenaires extérieurs dont les intérêts ne sont pas forcément convergents et **l'opportunité de constituer un comité de suivi associant l'ensemble des partenaires** est à examiner.

Dans le cas de partenariat avec le département pour la surveillance du réseau départemental, l'évaluation permettra de lui rendre compte sous forme d'un bilan quantitatif et qualitatif des prestations réalisées.

AVERTISSEMENT :

Les annexes suivantes sont issues de remontées des DDE lors des différentes enquêtes entreprises par le groupe de travail constitué pour la réalisation du présent guide.

Elles figurent, non pas comme des pièces types recommandées, mais comme des illustrations quant aux produits possibles attendus. Elles correspondent à des projets spécifiques dans leur contexte et dans leurs objectifs qui ne sont pas forcément transposables d'une DDE à l'autre. Pour chaque annexe et à toutes fins utiles, il est indiqué le nom d'un responsable de la DDE, susceptible de fournir des précisions complémentaires sur son projet propre.

Annexe 1

Cahier de consignes pour le veilleur utilisé par la DDE du HAUT-RHIN

Personne à contacter
Mr. M. PERRIER
Service de l'Exploitation des Routes et des Transports
2, rue Schwoerer
68000 Colmar
Tél. 03 89 20 34 50
Fax. 03 89 20 34 90

D.D.E. du HAUT-RHIN

Mise à jour n°8

CONSIGNES de L'AGENT de PERMANENCE
(agent du Parc)

en situation de crise :

RENDRE COMPTE EN PERMANCENCE à l'échelon SUPERIEUR

Destinataires :
- *Les sacoches des AGENTS de PERMANENCE ;*
- *Responsables de la salle opérationnelle ;*
- *RSD (3 exemplaires) + RSD suppléant (1 exemplaire) ;*
- *"contrôle externe" (CDES).*

Sommaire

		Page
A	- Consignes	3
B	- Schéma de principe du dispositif de permanence	4
C	- Numéro utiles	
	C1 - Téléphones	5
	C2 - Codes "OPERATOR"	6
D	- Mode d'emploi du transfert d'appel	7
E	- Mode d'appel sur le radio messageur "OPERATOR"	7

Mises à jour

Numéro	Date	Numéro	Date
1	10 janvier 1994		
2	23 mars 1994		
3	12 avril 1994		
4	15 avril 1994		
5	10 mai 1994		
6	04 août 1994		
7	23 décembre 1994		
8	18 décembre 1995		

A - Consignes

1 - Chaque soir, à **17h précises**, au moment de votre prise d'astreinte[1], la salle opérationnelle vérifiera que le "basculement" du numéro de téléphone unique a bien été effectué de la salle opérationnelle vers votre domicile.

2 - Si vous êtes contacté, durant votre astreinte :

- alertez, **en premier lieu**, selon le calendrier en vigueur :
  - soit l'équipe d'astreinte d'hiver locale ;
  - soit l'équipe d'astreinte d'été la plus proche, en procédant dans cet ordre :
    - ① au domicile des équipiers concernés (n° personnels)
    - ② puis, le cas échéant au téléphone portable du fourgon[3]

      N : (88.19.39.81)
      S : (88.19.39.82)

    - ③ enfin avec l'OPERATOR[3] (voir § E page 7)

      avec les codes : N : (33.35.09) / S : (35.39.88)

- si vous estimez la situation grave, alertez :
  - en renfort les AGENTS TERRITORIAUX concernés ;
  - et si nécessaire :
    - en semaine, via la salle opérationnelle, le subdivisionnaire concerné
    - en week-end[2], le cadre de permanence en procédant dans cet ordre :

      ① - à son domicile (voir liste ④) ;

      ② - sur son téléphone portable[3]

      N : (88.19.30.24)
      S : (88.19.32.31)

      ③ - sur son "OPERATOR"[3]

      (voir § E, page 7)

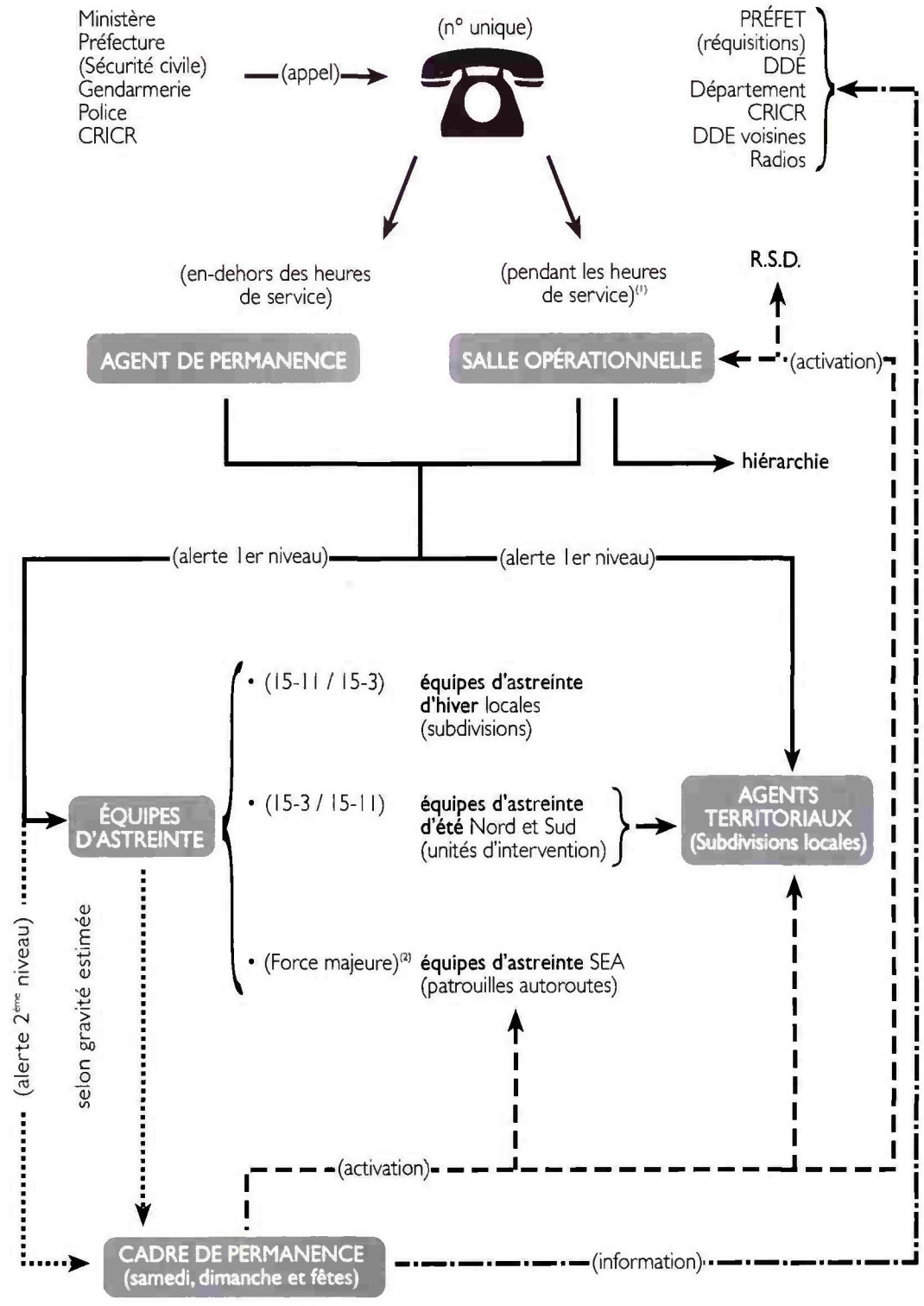
      avec les codes : N : (39.79.44) / S : (65.15.30)

3 - Rendre compte par l'intermédiaire du "CAHIER de l'AGENT de PERMANENCE", selon le modèle situé en première page. A l'issue de la permanence, le présent cahier est à replacer dans sa pochette, après envoi de la photocopie de la page concernée au SERT.

[1] en cas d'empêchement imprévisible de votre part, il vous appartient de :
- faire transférer le numéro d'appel chez un de vos collègues (voir § D, page7) ;
- prévenir la SALLE OPERATIONNELLE ou le CADRE de PERMENCE (si c'est un week-end).
[2] du vendredi 17h00 au lundi 8h00.
[3] qui peut parfois se trouver en "zone d'ombre". En cas d'impossibilité, prendre contact au domicile d'un autre cadre, en commençant par le suivant sur la liste ④ des cadres de permanence.

4

B - Schéma de principe du dispositif de permanence



(1) on peut estimer que dans la plupart des cas, les gendarmeries locales aviseront directement les subdivisions concernées.
(2) sur ordre explicite du cadre de permanence.

C - Numéros utiles

C1 - Téléphone

AGENT de PERMANENCE (n° téléphone unique) 89.23.03.66

SERVICES DDE	LOCALISATION	TÉLÉPHONE
DDE du Haut-Rhin	Bureau	89.24.84.56
	Téléphone de voiture	89.71.73.14
	privé	89.23.43.48
RDS DDE 68 (Chef du SERT)	Bureau	89.20.34.51
	Téléphone de voiture	88.87.96.10
	privé	88.39.36.72
RDS suppléant (direction des subdivisions)	Bureau	89.24.84.68
	privé	89.41.35.88
Parc de COLMAR	Colmar	89.20.34.60
Parc de MULHOUSE	Mulhouse	89.66.25.75
S.E.A. (subdivision d'entretien des autoroutes)	Bureau	89.64.36.33
S.E.A. (subdivision d'entretien des autoroutes)	Centre de Ste CROIX	89.21.02.05
Subdivision de COLMAR I	Bureau	89.27.90.60
Subdivision de COLMAR II	Bureau	89.20.34.70
Subdivision de COLMAR II	Centre de NEUF-BRISACH	89.72.55.84
Subdivision de COLMAR III	Bureau	89.20.34.80
Subdivision de COLMAR III	Centre de LAPOUTROIE	89.47.50.20
Subdivision de COLMAR III	Centre de MUNSTER	89.77.38.20
Subdivision de RIBEAUVILLE	Bureau	89.73.61.10
Subdivision de RIBEAUVILLE	Centre de SAINTE-MARIE	89.58.51.97
Subdivision de GUEBWILLER	Bureau	89.74.26.00
Subdivision de GUEBWILLER	Centre de SOULTZ	89.76.41.50
Subdivision d'ENSISHEIM	Bureau	89.83.22.20
Subdivision de THANN	Bureau	89.37.01.98
Subdivision de THANN	Centre de WESSERLING	89.38.71.52
Subdivision de THANN	Centre de UFFHOLTZ	89.75.70.41
Subdivision de MASEVAUX	Bureau	89.82.40.24
Subdivision de MASEVAUX	Centre de BURNHAUPT	89.48.70.96
Subdivision de MULHOUSE Nord et Sud	Bureaux	89.43.98.00
Subdivision de SAINT-LOUIS	Bureau	89.69.80.52
Subdivision d'ALTKIRCH	Bureau	89.40.98.16
Subdivision de FERRETTE	Bureau	89.40.40.07
Subdivision de FERRETTE	Centre de VIEUX-FERRETTE	89.40.46.00
Directeur de la DDIRE	privé	
Chef du service travaux de la DDIRE	privé	
Unité d'intervention Nord	Téléphone fourgon	88.19.39.81
Unité d'intervention Sud	Téléphone fourgon	88.19.39.82
Salle opérationnelle	1ère ligne	89.20.34.95
	2ème ligne	89.20.34.96
	ligne directe	89.41.05.91
	télécopie	89.21.01.60

6

ORGANISMES EXTERIEURS	LOCALISATION	TELEPHONE
Préfecture du Haut-Rhin Urgence	Numéro confidentiel	89.79.80.05
GENDARMERIE	COLMAR	89.21.51.99
GENDARMERIE (C.O.G.)	COLMAR	89.21.50.37
GENDARMERIE	SELESTAT (Bas-Rhin)	88.92.09.67
GENDARMERIE	AUTOROUTES (Ebersheim 67)	88.85.78.85
GENDARMERIE	AUTOROUTES (Rixheim 68)	89.64.38.22
GENDARMERIE	GUEBWILLER	89.76.92.01
GENDARMERIE	MULHOUSE	89.44.19.23
GENDARMERIE	THANN	89.37.00.11
GENDARMERIE	ALTKIRCH	89.40.96.39
COMMISSARIAT de POLICE	COLMAR	89.24.75.00
COMMISSARIAT de POLICE	MULHOUSE	89.60.82.00
DIRE	Département	89.22.67.00
METEOROLOGIE	CDM de Colmar	89.22.95.10
CRICR de METZ	Metz	87.63.52.15
CODIS (Centre Opérationnel Départemental Incendies et Secours)	**Numéro confidentiel**	89.59.40.09
Feux tricolores Colmar (M. LUDWIG)	RCM	89.24.60.50
Feux tricolores Mulhouse (M. RAPP)	Ville	89.32.59.29
DDE des VOSGES	période hivernale	29.69.12.88
	gardien DDE	29.82.98.10
	CDES	29.82.98.10
DDE Territoire de BELFORT	de 7h00 à 18h00	84.21.28.00
	de 18h00 à 7h00	84.21.83.90
	CDES	84.21.28.00
SAPRR district de BELFORT	Bessoncourt	84.57.61.00
SAPRR Tunnel de Ste-Marie	Lussé	29.51.24.76
DDE du BAS-RHIN	Centre Autoroutier	88.30.83.50
	Parc	88.30.06.61
	CRS (24h/24)	88.30.83.70
	CDES	88.31.93.50
DDE du DOUBS	Parc de l'Equipement	81.53.54.11
DDE de la HAUTE-SAONE	Concierge DDE	84.68.27.00
DDE de la MEURTHE-et-MOSELLE	Ligne directe	83.91.40.40

C2 - Codes "OPERATOR"

Sacoche cadre de permanence Nord	39.79.44
Sacoche cadre de permanence Sud	65.15.30
Unité d'intervention Nord	33.36.09
Unité d'intervention Sud	35.39.88
Responsable Sécurité Défense (SERT)	41.01.42
Chef SEA	43.49.02
Responsable Salle opérationnelle	65.02.51

D - Mode d'emploi du transfert d'appel

En cas d'indisponibilité exceptionnelle, il vous appartient, après avoir trouvé un remplaçant :

① de lui demander de **procéder au transfert du numéro unique vers le lieu de son astreinte**, en procédant comme suit :

- votre remplaçant appelle, depuis son Minitel le n° 89.23.03.66 ;
- attendre 7 à 8 sonneries et appuyer sur [CONNEXION/FIN] après le sifflement ;
- lorsque le message "Veuillez me rappeler ultérieurement. Merci." apparaît : appuyer sur la touche [SOMMAIRE] et saisir le mot de passe CDES ;
- suivre ensuite les instructions portées à l'écran et valider en appuyant sur les touches [ENVOI] puis [CONNEXION/FIN] ;

② de **procéder à une vérification**, en appelant le n° unique 89.23.03.66 qui doit aboutir chez votre remplaçant.

E - Mode d'appel sur le radio-messageur "OPERATOR"

par

téléphone → composer le 36.61.61.36

minitel → composer le 36.09.09.36

Se laisser guider ;

Voir codes d'appel (C2, page 6) ;

Message à envoyer → numéro de téléphone à rappeler (en principe le numéro unique 89.23.03.66)

Veille qualifiée

Annexe 2

Fiche d'appel et de suivi d'intervention utilisée par la DDE de la SARTHE

Personne à contacter
Mr. L. HOGUET
Gestion de la route
1, rue des Résistants Internés
72000 LE MANS
tél. 02 43 78 88 02
fax. 02 43 78 88 01

II

Fiche d'appel

Complétée par M.

Date : Heure :

ORIGINE DE L'APPEL

Auteur de l'appel :

Nom :

Qualité :

(*) ✆

CADRE DE L'APPEL

Nature :

Commune :

Lieu-dit :

RN, RD,VC, CR n° :

rue de

Description rapide de l'événement ayant motivé l'appel :

Demande de l'auteur de l'appel (mettre en place une déviation, dégager la route etc.) :

REPERCUSSION DE L'APPEL

Contrôleur, conducteur ou chef d'équipe (éventuellement Subdivisionnaire) du Centre d'Exploitation territorialement concerné ou à défaut d'un centre d'exploitation voisin : M. ...

Si nécessaire Responsable de la DDE figurant sur la liste du présent dossier : M. ...

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Délai d'intervention :

Durée et nature de l'intervention :

Matériels, matériaux utilisés :

Personnel, nombre et heures :

(*) très utile si besoin de rappeler pour informations complémentaires.

RETOUR au SAF/Défense-Sécurité, dès que la fiche est complétée.

Veille qualifiée

Annexe 3

Cahier de consignes pour le cadre de permanence utilisé par la DDE du JURA

Personne à contacter
Mr. J. LIORET
Service des routes
4, rue du Curé
Marion - BP 356
39015 LONS-LE-SAUNIER
tél. 03 84 35 23 39
fax. 03 84 35 24 65

Direction
Départementale
de l'Équipement
Jura

Lons-le-Saunier, le

RECOMMANDATIONS à L'USAGE du CADRE de PERMANENCE (Mise à jour du 24/01/1997)

Destinataires :
- Les cadres de permanence ;
- Les valises des CADRES de PERMANENCE ;
- R.S.D.

PJ/AG n° 2877

4, rue du curé Marion - B.P. 356 - 39015 Lons-le-Saunier Cedex - Téléphone 84 35 23 23 - Télécopie 84 24 20 98 - Télex 360 352

.../...

Sommaire

	Page
A - Remarques particulières	3
B - Recommandations générales	4
C - Fiches réflexes	
C1 - Messages au CRICR	5
C2 - Messages aux médias	6
C3 - Accident impliquant des matières dangereuses	7
(détection des matières dangereuses)	8

.../...

A - Remarques particulières

1) Gestion et transmission de la valise

La valise sera gérée par M. JACQUIER (Défense et Sécurité Civile)

Le cadre de permanence terminant l'astreinte la lui fera parvenir le jour de passation de l'astreinte (le jeudi avant 9 heures sauf jour férié)

M. JACQUIER préviendra aussitôt le cadre de permanence suivant de l'envoyer chercher.

En cas d'absence de M. JACQUIER, la valise sera transmise au secrétariat de la C.D.E.S.

2) Le rôle de la veille qualifiée

- **recevoir les appels (le 1er appel)**
  - **cas peu graves**
    - → contacter les Subdivisions
    - → noter les événements
  - **cas assez graves** (nécessité déviation par exemple)
    - → contacter les Subdivisions
    - → contacter le cadre de permanence
      - *d'abord par téléphone
      - *le cas échéant par BIP s'il ne peut être joint téléphoniquement

pour cela 2 possibilités :

- **soit par téléphone** faire : 08.36.60.50.50. puis donner à l'opérateur au bout du fil n° du BIB 75.19.26 et le MESSAGE souhaité (d'une longueur maximum de 80 caractères).
- **soit par Minitel** 36-14 ALPHAPAGE 75.19.26 puis taper le MESSAGE (d'une longueur de 80 caractères).

3) Rôle du cadre de permanence

- **gérer l'événement** (voir B)

4) Inventaire de la valise (1)

- la présente plaquette
- clef DDE
- un BIB avec mode d'emploi
- dossier de crise
- dossier d'exploitation de la route
- un cahier événements

.../...

B - Recommandations générales

1 - Mettez en service votre BIP.

Lisez attentivement le mode d'emploi

Assurez-vous que vous n'êtes pas dans une zone de réception délicate.

2 - Si vous êtes contacté par la veille qualifiée

c'est que la situation est estimée assez grave

vous devez :

① rappeler immédiatement par téléphone la veille qualifiée ;

② vous faire décrire la situation :

- évaluation de l'événement ;
- conséquences (humaines, matérielles, environnementales) ;
- évolutions possibles (risques) ;
- mesures déjà prises et envisagées ;
- interventions extérieures ;
- personnes ou organismes déjà prévenus ;

③ évaluer les besoins (de renfort) et les déclencher (voir dossier de crises) ;

④ échanger, le cas échéant, des numéros de téléphone pour joindre ou être joint ultérieurement ;

- exceptionnellement, vous rendre sur place, tout en continuant à suivre l'évolution de la situation.

3 - Si nécessaire (situation grave) :

- informer le DDE l'adjoint au DDE, les autres personnes mentionnées en page 3 et 4 de la consigne générale en cas d'alerte (document n°3) en respectant l'ordre d'urgence ;

- vous rendre à la salle opérationnelle et le faire savoir.

4 - Noter les événements et vos observations dans le cahier d'événements.

.../...

C - Fiches réflexes

C1 - Messages au CRICR

En cas d'incident ou d'accident relativement graves, **sur une route importante**, il importe d'en informer (ou de confirmer) le CRICR (Centre Régional d'Information et de Circulation Routière) :

- de préférence par télécopie (n° 03.87.63.15.09) ;
- ou par téléphone (n° 03.87.63.52.15) ;

selon le canevas suivant :

- ORIGINE MESSAGE (nom, fonction, service,...)
- DATE HEURE
- LOCALISATION
  - . A, R.N., R.D., ... entre P.R..... et P.R.....
  - . sens de circulation
  - . échangeurs | amont..... (dans le sens de circulation) aval.....
- NATURE de l'ACCIDENT
  - . coupure totale
  - . coupure partielle | nombre de voies neutralisées ; ralentissement ; bouchons (>500m) | longueur ?.....
- DUREE
  - . début.....
  - . fin prévue ?.....
- RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

ex. description de la situation

.../...

C2 - Messages aux médias

- Toute communication avec les médias mérite une attention particulière.
- Les médias sont, par nature, des amplificateurs de crise réelle ou supposée ; une fois l'incident connu, la pression médiatique va croissante et de manière très rapide. Ils peuvent aussi jouer un rôle très utile pour l'information des populations.
- **Toute information doit être vérifiée** auprès de deux sources différentes.
- Toute déclaration d'un permanent engage l'Etat, et **ce rôle est normalement dévolu au Préfet.**
- SI LE JOURNALISTE POSE UNE QUESTION, REPONDRE : "je me renseigne et on vous rappellera"... **et y veiller absolument.**

.../...

C3 - Accident impliquant des matières dangereuses

Dès la demande d'intervention, demander s'il y a DANGER pour les agents (voir page 8 pour la détection des matières dangereuses).

Au besoin, faire confirmer par :

CODIS (Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours) - téléphone : n°17

① SI DANGER :

1. Consignes d'extrême prudence aux agents.
2. Rester à plus de 300 m du sinistre.
3. Maintenir les usagers le plus loin possible de l'accident

② ABSENCE PRESUMEE DE DANGER :

1. Prudence
2. Relever les numéros mentionnés sur les plaques oranges des véhicules et les communiquer aux forces de police ou aux pompiers.
3. Ne pas manipuler les produits.

③ CONSULTER LA LISTE d'ENTREPRISE T.P.B. susceptibles d'être appelées en renfort en cas d'impossibilité de réunir rapidement des moyens mobilisables à la DDE (parc ou subdivisions), prendre contact avec une des entreprises les plus proches : mentionnées dans le dossier de crise.

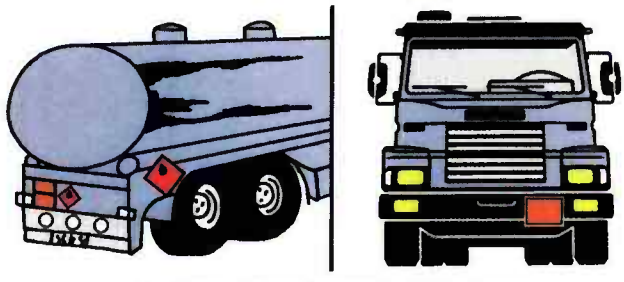
Comment détecter la présence des matières dangereuses

1 - Panneaux de signalisation générale

VÉHICULES CITERNES | **AUTRES VÉHICULES**

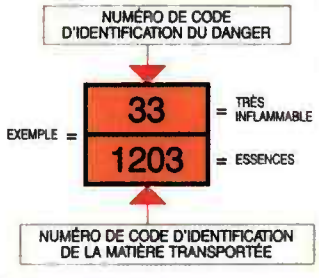
A - EMPLACEMENT DES PANNEAUX

A l'avant et à l'arrière des véhicules,
sur le côté gauche par rapport au sens de la marche



B - IDENTIFICATION DES PANNEAUX

Rectangles de couleur orange (base 40 cm - hauteur 30 cm au minimum)



Sur ces véhicules, le panneau ne porte aucune mention

NOTA : Ces numéros de code ne figurent que sur les panneaux des véhicules citernes ne transportant qu'une seule matière dangereuse.

NOTA : Ce panneau est également prévu pour certains transports en citerne (véhicules à citernes distinctes ou compartimentées)

2 - Etiquettes et plaques-étiquettes de danger

Elles indiquent la nature du danger que présente le chargement du véhicule.
Elles doivent être apparentes à l'extérieur du véhicule (de chaque côté et à l'arrière) et sur les colis transportés.

Sur les colis, l'étiquette est plus petite (10 cm de côté).

ATTENTION : L'étiquette ne figure pas toujours sur les petits récipients contenus à l'intérieur des colis.

Conception graphique : Eric Rillardon
SETRA - SG - "Editions - Actions commerciales"
Impression : POLYCOLOR

Ce document est propriété de l'Administration, il ne pourra être utilisé ou reproduit,
même partiellement, sans l'autorisation du SETRA
1999 SETRA - Dépôt légal 2ème trimestre 1999 - ISBN 2 11 090641 3

Page laissée blanche intentionnellement

Généralement considérée comme la première étape de la mise en oeuvre du Schéma Directeur de l'Exploitation de la Route, l'organisation d'une veille qualifiée a pour principal objectif le maintien de la viabilité du réseau en dehors des heures d'activation du Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic.

Le présent guide a été conçu pour aider les DDE à la définition et à la gestion d'un projet local, à la lumière des premières expériences engagées sur le terrain.

The main aim in organizing skilled monitoring, which is generally considered as the first stage in the implementation of the Road Operation Master Plan, is to maintain road network serviceability outside the operating hours of the Traffic Engineering and Management Centre.

This guide has been drawn up to help the DDEs (County Public Works Directorates) to prepare and manage a local project in the light of initial experiences in the field.

Document disponible sous la référence **E9913** au bureau de vente du SETRA
46, avenue Aristide Briand - BP 100 - 92225 Bagneux Cedex - France
Téléphone : 01 46 11 31 53 - Télécopie : 01 46 11 33 55
Internet : http://www.setra.equipement.gouv.fr

Prix de vente : 80 F